

Об утверждении Методики оценки качества оказания государственных услуг

Утративший силу

Совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 27 ноября 2014 года № 38 и Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 25 ноября 2014 года № 181. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 30 декабря 2014 года № 10039. Утратил силу совместным приказом Министра по делам государственной службы Республики Казахстан от 9 февраля 2016 года № 27 и Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 9 февраля 2016 года № 172

Сноска. Утратил силу совместным приказом Министра по делам государственной службы РК от 09.02.2016 № 27 и Министра по инвестициям и развитию РК от 09.02.2016 № 172 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

В соответствии с пунктом 40 Системы ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы, утвержденной Указом Президента Республики Казахстан от 19 марта 2010 года № 954 «О Системе ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы»,

П Р И К А З Ы В А Е М :

1. Утвердить прилагаемую Методику оценки качества оказания государственных услуг.

2. Департаменту прохождения государственной службы и профилактики коррупции Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции {Комекбаев А.А.), Комитету связи, информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (Сарсенов С.С.):

1) обеспечить в установленном законодательством порядке государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан и официальное опубликование в средствах массовой информации;

2) довести настоящий приказ до сведения центральных государственных и местных исполнительных органов;

3) обеспечить размещение настоящего приказа на интернет-ресурсах Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и

противодействию коррупции и Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан и на Интранет-портале государственных органов.

3. Признать утратившими силу:

1) совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 9 января 2013 года № 06-7/2 и и.о. Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 10 января 2013 года № 22 «Об утверждении Методики оценки качества оказания государственных услуг» (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 8260), за исключением пункта 3;

2) совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 28 ноября 2013 года № 06-7/172 и Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 30 ноября 2013 года № 964 «О внесении изменения в совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 9 января 2013 года № 06-7/2 и и.о. Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 10 января 2013 года № 22 «Об утверждении Методики оценки качества оказания государственных услуг» (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 9031);

3) совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 18 февраля 2014 года № 04-2-4/33 и Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 24 февраля 2014 года № 149 «О внесении изменения в совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 9 января 2013 года № 06-7/2 и и.о. Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 10 января 2013 года № 22 «Об утверждении Методики оценки качества оказания государственных услуг» (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 9182).

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции Ахметжанова С.К., вице-министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан Жумагалиева А.К.

5. Настоящий приказ вводится в действие со дня его государственной регистрации в Министерстве юстиции Республики Казахстан и подлежит официальному опубликованию.

Председатель	Агентства	М и н и с т р	
Республики	Казахстан	по	делам
государственной	по	инвестициям	и
противодействию	службы	и	Республики
	коррупции		Казах
_____ К. Кожамжаров		_____ А. Исекешев	

У т в е р ж д е н а
совместным приказом
Председателя Агентства
Республики Казахстан
по делам государственной службы и
противодействию коррупции
от 27 ноября 2014 года № 38
и Министра по инвестициям и
развитию Республики Казахстан
от 25 ноября 2014 года № 181

Методика оценки качества оказания государственных услуг

1. Общие положения

1. Настоящая Методика оценки качества оказания государственных услуг (далее – Методика) разработана в целях реализации Указа Президента Республики Казахстан от 19 марта 2010 года № 954 «О системе ежегодной оценки деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы» (далее – Система)

2. Методика определяет эффективность мер по обеспечению государственными органами физических и юридических лиц доступными и качественными государственными услугами, в том числе в электронном формате

3. Оценка качества оказания государственных услуг проводится по государственным услугам, указанным в Реестре государственных услуг, утверждаемым согласно Закону Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах» (далее – Реестр).

4. Оценка качества оказания государственных услуг осуществляется по результатам анализа информации государственных органов, представляемой в Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции (далее – Агентство) и Министерство по инвестициям и развитию Республики Казахстан (далее – Министерство).

В ходе оценки дополнительно могут быть проведены социологические опросы услугополучателей.

5. Оценка качества оказания государственных услуг основывается на принципах:

- 1) законности;
- 2) объективности;
- 3) беспристрастности;
- 4) соблюдения конфиденциальности;
- 5) прозрачности;
- 6) всесторонности;
- 7) достоверности.

6. Источниками информации для проведения оценки качества оказания государственных услуг являются:

- 1) статистические данные государственных органов;
- 2) результаты проверок, проведенных в оцениваемых государственных органах;
- 3) результаты опросов услугополучателей;
- 4) сведения неправительственных организаций (общественных объединений).

2. Проведение оценки качества оказания государственных услуг

7. Оценка качества оказания государственных услуг осуществляется по следующим критериям:

- 1) процессные критерии:
количество новых государственных услуг, включенных в Реестр;
степень оптимизации и автоматизации государственных услуг;
- 2) результативные критерии:
обеспечение качества оказания государственных услуг;
удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами;
обеспечение доступности государственных услуг.

8. По каждому критерию определяются показатели, в соответствии с которыми выставляются баллы.

Критерии и показатели для оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными и местными исполнительными органами, имеют весовые значения, согласно приложениям 1 и 2 к настоящей Методике.

9. Оценка качества оказания государственных услуг по критериям «количество новых государственных услуг, включенных в Реестр», «обеспечение качества государственных услуг», «удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами» и показателю «уровень информированности услугополучателей о порядке

получения государственных услуг», предоставляемых центральными государственными и местными исполнительными органами, осуществляется Агентством.

Оценка качества оказания государственных услуг по критерию «степень оптимизации и автоматизации государственных услуг» и показателю «доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения», предоставляемых центральными государственными и местными исполнительными органами, осуществляется Министерством.

Оценка качества оказания государственных услуг, предоставляемых Агентством, осуществляется Администрацией Президента Республики Казахстан.

Оценка качества оказания государственных услуг по критерию «степень оптимизации и автоматизации государственных услуг» и показателю «доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения», предоставляемых Министерством, осуществляется Канцелярией Премьер-Министра Республики Казахстан.

Оценке качества оказания подлежат услуги, предоставляемые центральными государственными органами, их ведомствами, территориальными подразделениями, территориальными подразделениями ведомств, подведомственными организациями и их территориальными подразделениями, а также местными исполнительными органами, включая областные, районные, городские и сельские исполнительные органы.

10. Для проведения оценки качества оказания государственных услуг в Агентстве создается рабочая группа (далее – Рабочая группа). Состав Рабочей группы утверждается приказом Агентства.

В состав Рабочей группы включаются представители Агентства и Министерства.

Рабочая группа проводит анализ сведений, полученных из различных источников, на предмет их достоверности, путем сопоставления представленных государственными органами данных и данных, полученных по результатам проведенных другими государственными органами проверок.

11. Оценка качества оказания государственных услуг осуществляется ежегодно по итогам отчетного (календарного) года.

12. Заключение о результатах оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными и местными исполнительными органами, готовится по форме согласно приложениям 3 и 4 к

н а с т о я щ е й

М е т о д и к е .

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг по критерию «степень оптимизации и автоматизации государственных услуг» и показателю «доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения», предоставляемых центральными государственными и местными исполнительными органами предоставляются Министерством в Агентство по форме согласно приложению 5 к настоящей Методике.

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг, оказываемых Министерством, по критерию «степень оптимизации и автоматизации государственных услуг» и показателю «доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения» предоставляются Канцелярией Премьер-Министра Республики Казахстан в Агентство.

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг предоставляются Агентством в Министерство национальной экономики Республики Казахстан.

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг, оказываемых Агентством, предоставляются Администрацией Президента Республики Казахстан в Министерство национальной экономики Республики Казахстан.

13. Агентство и Министерство для проведения оценки качества оказания государственных услуг использует информацию, предоставляемую аппаратом центрального государственного органа (по услугам, оказываемым центральным государственным органом, его ведомствами, территориальными подразделениями центрального государственного органа и его ведомств и подведомственными организациями), аппаратами акимов областей, городов Астаны и Алматы (по услугам, оказываемым областными, районными, городскими и сельскими исполнительными органами) в Агентство в рамках контроля за качеством государственных услуг.

Информация для проведения оценки качества оказания государственных услуг Агентства, представляется Агентством на бумажных и электронных носителях согласно Графику проведения оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы (далее – График) в Администрацию Президента Республики Казахстан.

Информация для проведения оценки качества оказания государственных

услуг, оказываемых Министерством по критерию «степень оптимизации и автоматизации государственных услуг» и показателю «доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения» представляется Министерством на бумажных и электронных носителях согласно Графику в Канцелярию Премьер-Министра Республики Казахстан.

3. Оценка эффективности

Параграф 1. Оценка по критерию

«Количество новых государственных услуг, включенных в Реестр»

14. Оценка по критерию «количество новых государственных услуг, включенных в Реестр» проводится на основе представляемой государственными органами в Агентство в рамках контроля за качеством государственных услуг информации по включению центральными государственными органами новых государственных услуг в Реестр в отчетном периоде.

В случае наличия видов государственных услуг, включенных в Реестр, а также в случае предоставления заключения уполномоченного органа в сфере оказания государственных услуг об отсутствии дополнительных видов государственных услуг, подлежащих включению в Реестр, к общей оценке эффективности деятельности государственного органа дополнительно присваивается 3 балла (K1).

Параграф 2. Оценка по критерию

«Степень оптимизации и автоматизации государственных услуг»

15. Оценка по критерию «степень оптимизации и автоматизации государственных услуг» проводится только в центральных государственных органах. Оценка проводится на основе анализа утвержденных стандартов государственных услуг, указанных в Реестре государственных услуг.

16. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$K2 = \frac{a1 + a2 + .. + az}{z} * W$$

$$W = \frac{m}{n}$$

K2 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;
а – итоговый балл, присваиваемый государственной услуге;
z – общее количество видов государственных услуг, оказываемых государственным органом в соответствии с Реестром;

W – доля измененных в отчетном периоде стандартов по государственным услугам;

m – количество измененных стандартов (стандарты по государственным услугам, оказываемым государственным органом (подведомственной организацией), в том числе для государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами, в которых сокращены сроки оказания услуг и/или количество необходимых документов, истребуемых от услугополучателей) в отчетном периоде;
n – общее количество стандартов.

Расчет итогового балла, присваиваемого государственной услуге, производится по следующей формуле:

$$a = b * d * \frac{x}{y}$$

если $y = 0$, то $a = b * d$

x – количество документов, запрашиваемых государственным органом для оказания государственной услуги, которые получены из межведомственных/ведомственных информационных систем;

y – количество документов, запрашиваемых государственным органом для оказания государственной услуги, которые могут быть получены из межведомственных/ведомственных информационных систем;

b – балл, присваиваемый государственной услуге согласно приложению 6 к настоящей Методике;

d – добавочный коэффициент в соответствии со сроком оказания государственной услуги.

Если на момент проведения оценки стандарт оказания государственной услуги не утвержден, итоговый балл, присваиваемый государственной услуге, равен 0.

В случае предоставления в отчетном периоде заключения Министерства о нецелесообразности или невозможности сокращения сроков оказания по всем услугам и/или количества необходимых документов, истребуемых от услугополучателей, доля измененных в отчетном периоде стандартов по государственным услугам равняется 1.

В случае если центральный государственный орган предоставил в отчетном периоде решение Межведомственной Комиссии о невозможности оказания

государственной услуги в центрах обслуживания населения, работающих по принципу «одного окна», государственная услуга учитывается как оказываемая через центры обслуживания населения и ей присваивается соответствующий балл.

Если в отчетном периоде центральным государственным органом проведена работа по включению государственной услуги в Перечень, то к баллу, присваиваемому государственной услуге по порядку оказания государственной услуги согласно приложению 6 к настоящей Методике, присваиваются дополнительные балла.

В случае, если государственная услуга оказывается традиционным способом только в государственном органе, но в ходе ее оказания имеются документы, которые получены из межведомственных/ведомственных информационных систем, то расчет итогового балла, присваиваемого государственной услуге, производится путем умножения балла, присваиваемого государственной услуге по порядку оказания государственной услуги согласно приложению 6 к настоящей Методике (b) на добавочный коэффициент в соответствии со сроком оказания государственной услуги (d).

Добавочный коэффициент присваивается в зависимости от сроков оказания государственной услуги, указанных в стандарте: если срок оказания государственной услуги составляет менее или равен 5 рабочим дням, то добавочный коэффициент (d) равен 1; если срок оказания государственной услуги составляет свыше 5 рабочих дней, то добавочный коэффициент (d) равен 0,8.

Параграф 3. Оценка по критерию

«Обеспечение качества оказания государственных услуг»

17. Оценка по критерию «обеспечение качества оказания государственных услуг» проводится по показателям «соблюдение сроков оказания государственных услуг» и «эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг».

18. Оценка по критерию «обеспечение качества оказания государственных услуг» проводится на основе информации, представляемой государственными органами в Агентство в рамках контроля за качеством государственных услуг по нарушениям сроков оказания государственных услуг и принятым мерам государственных органов по профилактике нарушений требований стандартов и регламентов государственных услуг.

19. Агентством в целях объективной оценки по данному критерию запрашивается информация из Министерства по государственным услугам,

находящимся в информационной системе мониторинга (далее – ИС «Мониторинг») о количестве нарушений сроков оказания государственных услуг.

При оценке учитываются данные по государственным услугам, подключенных к ИС «Мониторинг» и данные, представленные государственными органами по государственным услугам, не подключенным к ИС «Мониторинг».

При выявленных расхождениях по данному критерию между предоставленными данными центральных государственных и местных исполнительных органов и полученной информации из Информационной системы «Мониторинг» в первую очередь учитываются сведения из Информационной системы «Мониторинг» о допущенных нарушениях сроков оказания государственных услуг.

20. В случае сбоя информационной системы по техническим причинам, подтвержденного соответствующим документом, государственные услуги, оказанные в этот период, не учитываются при расчете данного критерия.

21. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K3 = P1 + P2$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M1 = P1 + P2$$

K3 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M1 – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

P1 – значение показателя «соблюдение сроков оказания государственных услуг» ;

P2 – значение показателя «эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг».

22. Оценка по показателю «соблюдение сроков оказания государственных услуг» рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$P1 = Z1 + Z2$$

$$k * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000 \right) \right) < -1$$

Z1=0, если

$$Z1 = k * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000 \right) \right)$$

$$Z2 = x * \left(\frac{i}{n} + \frac{q}{f} \right)$$

2) по местным исполнительным органам:
 $P1 = R1 + R2$

$$* \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000 \right) \right) < -1$$

$R1=0$, если m

$$R1 = m * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000 \right) \right)$$

$$R2 = x * \left(\frac{i}{n} + \frac{q}{f} \right)$$

$P1$ – оценка центрального государственного/местного исполнительного органа по данному показателю;

$Z1, Z2$ – составляющие оценки центрального государственного органа по данному показателю;

$R1, R2$ – составляющие оценки местного исполнительного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю по центральным государственным органам коэффициент равен 10);

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю по местным исполнительным органам коэффициент равен 25);

a – количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) через центры обслуживания населения с нарушением установленных сроков;

b – общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) через центры обслуживания населения;

c – количество государственных услуг, оказанных в государственном органе (подведомственной организации) с нарушением установленных сроков;

d – общее количество государственных услуг, оказанных в государственном органе (подведомственной организации);

10 000 – коэффициент для определения среднего значения нарушений сроков на 10 000 оказанных услуг.

x – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по центральным государственным органам коэффициент равен (-6),

по местным исполнительным органам равен (-10)).

i – количество несвоевременно оказанных электронных государственных услуг посредством портала «электронного правительства»;

n – общее количество оказанных электронных государственных услуг посредством портала «электронного правительства»;

q – количество несвоевременно оказанных электронных государственных услуг посредством портала «электронного лицензирования»;

f – общее количество оказанных электронных государственных услуг посредством портала «электронного лицензирования».

Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, государственному органу по данному показателю ставится оценка 0.

23. В случае отрицательной динамики нарушений сроков оказания государственных услуг по сравнению с прошлым оцениваемым периодом, из общей оценки государственного органа по данному показателю вычитаются штрафные баллы.

За отрицательную динамику нарушений сроков оказания государственных услуг предусматривается вычитание 0,1 штрафных балла за каждый зафиксированный факт. Сумма вычитаемых штрафных баллов за отрицательную динамику нарушений сроков оказания государственных услуг не должна превышать 3 баллов.

24. Оценка по показателю «эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг» рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$P2 = k * \frac{a}{b}$$

2) по местным исполнительным органам:

$$P2 = m * \frac{a}{b}$$

$P2$ – оценка центрального государственного/местного исполнительного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по центральным государственным органам коэффициент равен 10);

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по местным исполнительным органам коэффициент равен 20);

a – количество принятых мер государственным органом по профилактике

нарушений требований стандартов и регламентов государственных услуг (дисциплинарного характера по отношению к сотрудникам, в функциональные обязанности которых входят вопросы оказания государственных услуг, по результатам нарушения стандартов и регламентов государственных услуг);

в – общее количество нарушений стандартов и регламентов государственных услуг.

Под нарушениями стандартов и регламентов государственных услуг понимаются обоснованные жалобы услугополучателей на качество оказания государственных услуг и нарушения установленных сроков оказания государственных услуг.

В случае отсутствия у оцениваемого государственного органа нарушений стандартов и регламентов государственных услуг, то государственному органу ставится максимальный балл, предусмотренный данным показателем.

В случае привлечения сотрудника, в функциональные обязанности которого входят вопросы оказания государственных услуг, к дисциплинарной ответственности за неоднократные нарушения стандартов и регламентов государственных услуг, оцениваемый государственный орган представляет подтверждающие документы и материалы.

Параграф 4. Оценка по критерию

«Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами»

25. Оценка по критерию «удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами» рассчитывается на основе информации, полученной по итогам проведенного общественного мониторинга качества оказания государственных услуг по государственному социальному заказу Агентства.

26. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K4 = \frac{P1 + P1 + P1 + \dots}{n}$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M2 = \frac{P1 + P1 + P1 + \dots}{n}$$

$K4$ – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

$M2$ – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

n - количество видов государственных услуг, принимавших участие в оценке по данному критерию;

P1 – балл, присваиваемый государственной услуге согласно приложению 7 к настоящей Методике в зависимости от степени удовлетворенности услугополучателей одним конкретным видом государственной услуги, оказываемой государственным органом (подведомственной организацией).

27. В случае отсутствия видов государственных услуг оцениваемого государственного органа в общественном мониторинге качества оказания государственных услуг по государственному социальному заказу Агентства, то государственному органу по данному критерию выставляется среднее значение результатов государственных органов по данному критерию, услуги которых подверглись общественному мониторингу.

Параграф 5. Оценка по критерию

«Обеспечение доступности государственных услуг»

28. Оценка по критерию «обеспечение доступности государственных услуг» проводится по показателям «уровень информированности услугополучателей о порядке получения государственных услуг» и «доля пользователей государственных услуг, оказываемых через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения».

29. Оценка по критерию «уровень информированности услугополучателей о порядке получения государственных услуг» проводится на основе информации, полученной по итогам проведенного общественного мониторинга качества оказания государственных услуг по государственному социальному заказу Агентства и предоставляемой государственными органами в Агентство в рамках контроля за качеством государственных услуг.

30. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K5 = P1 + P2$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M3 = P1 + P2$$

K5 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M3 – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

P1 – значение показателя «уровень информированности услугополучателей о порядке получения государственных услуг»;

P2 – значение показателя «доля пользователей государственных услуг, оказываемых через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения».

31. Оценка по показателю «уровень информированности услугополучателей о порядке получения государственных услуг» рассчитывается по следующей

ф о р м у л е :

1) по центральным государственным органам:

$$P1 = \frac{Z1 + Z1 + Z1 + \dots}{n}$$

2) по местным исполнительным органам:

$$P1 = \frac{R1 + R1 + R1 + \dots}{n}$$

P1 – оценка центрального государственного/ местного исполнительного органа по данному показателю;

n - количество видов государственных услуг, принимавших участие в оценке по данному критерию;

Z1, R1 – балл, присваиваемый государственной услуге согласно приложению 8 к настоящей Методике в зависимости от уровня информированности услугополучателей о порядке получения конкретного вида государственной услуги, оказываемой государственным органом (подведомственной организацией)

32. В случае отсутствия видов государственных услуг оцениваемого государственного органа в общественном мониторинге качества оказания государственных услуг по государственному социальному заказу Агентства, то государственному органу по данному показателю выставляется среднее значение результатов государственных органов по данному показателю, услуги которых подверглись общественному мониторингу.

33. Оценка по показателю «доля пользователей государственных услуг, оказываемых через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения» рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$P2 = k * \left(\frac{a}{a+b} + \frac{c}{c+d} \right)$$

2) по местным исполнительным органам:

$$P2 = m * \left(\frac{a}{a+b} + \frac{c}{c+d} \right)$$

P2 – оценка центрального государственного/ местного исполнительного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по центральным государственным органам коэффициент равен 10);

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по местным исполнительным органам коэффициент равен 15);

a – количество электронных обращений за государственными услугами, оказываемыми через портал «электронного правительства»;

b – количество обращений в бумажной форме за государственными услугами, оказываемыми через портал «электронного правительства».

c – количество обращений за государственными услугами, оказываемыми на альтернативной основе в центрах обслуживания населения;

d – количество обращений в бумажной форме за государственными услугами, оказываемыми на альтернативной основе поступивших в непосредственно оцениваемый государственный орган.

34. В случае если оказание государственной услуги в электронном виде технически реализовано в отчетном периоде, однако стандарт государственной услуги утвержден только в 4 квартале отчетного периода, то при расчете значения данного критерия статистика обращений по данной государственной услуге не учитывается.

В случае если государственная услуга переведена в электронный формат и реализована в пилотном режиме, то при расчете значения по данному показателю, статистика обращений по данной государственной услуге не учитывается.

Министерство проверяет представленную государственными органами информацию путем анализа предоставляемых ими электронных услуг.

4. Итоговая оценка государственных органов по оказанию государственных услуг

35. Итоговая оценка государственных органов определяется путем сложения полученных результатов расчетов по всем критериям и умножением полученного значения на поправочный коэффициент:

1) по центральным государственным органам:

$$O1 = K1 + PC * (K2 + K3 + K4 + K5)$$

2) по местным исполнительным органам:

$$O2 = PC * (M1 + M2 + M3)$$

O1 – итоговая оценка центрального государственного органа по оказанию государственных услуг;

O2 – итоговая оценка местного исполнительного органа по оказанию государственных услуг;

K – критерии оценки центрального государственного органа;

M – критерии оценки местного исполнительного органа;

PC – поправочный коэффициент для центральных государственных органов;

PM – поправочный коэффициент для местных исполнительных органов.

36. В случае если значение полученной итоговой оценки эффективности

превысит 100, итоговая оценка принимается равной 100 баллам.

37. Поправочный коэффициент – показатель, рассчитываемый с целью корректировки итоговой оценки государственного органа, имеющего повышенную нагрузку по оказанию государственных услуг в сравнении с другими оцениваемыми государственными органами.

38. Поправочный коэффициент определяется на основании уровня загруженности оцениваемого государственного органа, измеряемого показателем « и н д е к с а н а г р у з к и » .

39. Для государственных органов, индекс нагрузки которых равен или превышает средний уровень, поправочный коэффициент принимает значения в интервале от 1,01 до 1,10 (с равномерным шагом) – равномерно распределяется между данными государственными органами от наименее загруженных к наиболее. Максимальная величина поправочного коэффициента, применяемая к государственному органу с наибольшим индексом нагрузки, составляет 1,10.

40. Для государственных органов, индекс нагрузки которых ниже среднего уровня, поправочный коэффициент принимается равным 1.

41. Средний уровень нагрузки определяется отдельно для центральных государственных и местных исполнительных органов и рассчитывается как среднее арифметическое индексов нагрузки оцениваемых центральных государственных органов/местных исполнительных органов.

42. Поправочный коэффициент рассчитывается отдельно для каждого оцениваемого государственного органа. Определение максимального и минимального значений поправочных коэффициентов государственных органов производится отдельно для центральных государственных и местных исполнительных органов.

43. Индекс нагрузки – составной показатель, определяющий уровень нагрузки на государственный орган по оказанию государственных услуг.

Индекс нагрузки для центральных государственных органов рассчитывается на основании следующих показателей:

количество оказанных оцениваемым центральным государственным органом государственных услуг в отчетном периоде;

количество видов государственных услуг, оказываемых оцениваемым центральным государственным органом в соответствии с Реестром.

Индекс нагрузки для местных исполнительных органов рассчитывается на основании следующих показателей:

количество оказанных оцениваемым местным исполнительным органом государственных услуг на душу населения в отчетном периоде, который рассчитывается путем деления общего количества оказанных оцениваемым местным исполнительным органом услуг в отчетном периоде на среднегодовую

численность населения области, города республиканского значения, столицы. Среднегодовая численность населения является официальным показателем, публикуемым на веб-сайте Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан по итогам прошедшего года;

количество видов государственных услуг, оказываемых оцениваемым местным исполнительным органом в соответствии с Реестром.

44. Расчет индекса нагрузки осуществляется путем перемножения показателей, указанных в пункте 43 настоящей Методики, приведенных в сопоставимый вид методом линейного масштабирования.

45. Расчет индекса нагрузки для отдельного центрального государственного органа осуществляется по следующей формуле:

$$SK_i = b_i + c_i$$

SK_i - индекс нагрузки отдельного центрального государственного органа (i);

b_i - показатель количества оказанных оцениваемым центральным государственным органом (i) государственных услуг в отчетном периоде, приведенный в сопоставимый вид;

c_i - показатель количества видов государственных услуг, оказываемых оцениваемым центральным государственным органом (i) в соответствии с Реестром, приведенный в сопоставимый вид.

Расчет индекса нагрузки для отдельного местного исполнительного органа осуществляется по следующей формуле:

$$SM_m = d_m * f_m$$

SM_m - индекс нагрузки отдельного местного исполнительного органа (m);

d_m - показатель количества оказанных оцениваемым местным исполнительным органом (m) государственных услуг на душу населения в отчетном периоде, приведенный в сопоставимый вид;

f_m - показатель количества видов государственных услуг, оказываемых оцениваемым местным исполнительным органом (m) в соответствии с Реестром, приведенный в сопоставимый вид.

46. Расчет показателя количества оказанных оцениваемым центральным государственным органом государственных услуг в отчетном периоде, приведенный в сопоставимый вид, рассчитывается по следующей формуле:

$$b_i = \frac{R_i - R_{\min}}{R_{\max} - R_{\min}}$$

R_i - показатель количества оказанных оцениваемым центральным государственным органом (i) государственных услуг в отчетном периоде;

R_{\min} - минимальное значение показателя количества оказанных всеми

оцениваемыми центральными государственными органами государственных услуг в отчетном периоде;

R_{\max} - максимальное значение показателя количества оказанных всеми оцениваемыми центральными государственными органами государственных услуг в отчетном периоде;

Расчет показателя количества оказанных оцениваемым местным исполнительным органом государственных услуг на душу населения в отчетном периоде, приведенный в сопоставимый вид, рассчитывается по следующей формуле:

$$dm = \frac{Nm - Nmin}{Nmax - Nmin}$$

N_m - показатель количества оказанных оцениваемым местным исполнительным органом (m) государственных услуг на душу населения в отчетном периоде;

N_{\min} - минимальное значение показателя количества оказанных всеми оцениваемыми местными исполнительными органами государственных услуг на душу населения в отчетном периоде;

N_{\max} - максимальное значение показателя количества оказанных всеми оцениваемыми местными исполнительными органами государственных услуг на душу населения в отчетном периоде;

47. Расчет показателя количества видов государственных услуг, оказываемых оцениваемым центральным государственным органом в соответствии с Реестром, приведенный в сопоставимый вид, рассчитывается по следующей формуле:

$$ci = \frac{Ti - Tmin}{Tmax - Tmin}$$

T_i - показатель количества видов государственных услуг, оказываемых оцениваемым центральным государственным органом (i) в соответствии с Реестром;

T_{\min} - минимальное значение показателя количества видов государственных услуг, оказываемых всеми оцениваемыми центральными государственными органами в соответствии с Реестром;

T_{\max} - максимальное значение показателя количества видов государственных услуг, оказываемых всеми оцениваемыми центральными государственными органами в соответствии с Реестром.

Расчет показателя количества видов государственных услуг, оказываемых оцениваемым местным исполнительным органом в соответствии с Реестром, приведенный в сопоставимый вид, рассчитывается по следующей формуле:

$$f_m = \frac{L_m - L_{\min}}{L_{\max} - L_{\min}}$$

L_m - показатель количества видов государственных услуг, оказываемых оцениваемым местным исполнительным органом (m) в соответствии с Реестром;

L_{\min} - минимальное значение показателя количества видов государственных услуг, оказываемых всеми оцениваемыми местными исполнительными органами в соответствии с Реестром;

L_{\max} - максимальное значение показателя количества видов государственных услуг, оказываемых всеми оцениваемыми местными исполнительными органами в соответствии с Реестром.

48. В соответствии с полученным результатом оценки определяется степень эффективности деятельности государственного органа. Высокая степень эффективности государственного органа соответствует показателю оценки от 90 до 100 баллов, средняя степень – от 70 до 89,99 баллов, низкая степень – от 50 до 69,99 баллов. Неэффективной признается деятельность государственного органа, набравшего по результатам оценки менее 49,99 баллов.

49. Заключение о результатах оценки качества оказания государственных услуг содержит:

- наименование оцениваемого государственного органа;
- таблицу оценок по всем критериям;
- анализ эффективности деятельности государственного органа по критериям;
- выводы и рекомендации.

5. Ответственность оцениваемых государственных органов за представление ненадлежащей отчетной информации

50. В случае представления оцениваемым государственным органом в Агентство в рамках контроля за качеством государственных услуг недостоверной отчетной информации, из итоговой оценки государственного органа по данному направлению вычитаются штрафные баллы.

51. Недостоверной признается отчетная информация, в ходе перепроверки которой выявлены несоответствующие действительности факты.

52. Указанные недостоверные факты должны быть зафиксированы в акте сверки по итогам перепроверки данных, содержащихся в отчетной информации оцениваемых государственных органов по форме согласно приложению 9 к настоящей Методике, составляемом по итогам перепроверки данных, содержащихся в отчетной информации оцениваемых государственных органов.

53. За представление государственным органом недостоверной отчетной

информации предусматривается вычитание 0,2 штрафных баллов за каждый зафиксированный факт, за несвоевременное представление информации государственным органом в ИС «Мониторинг», за исключением случаев технических сбоев на шлюзе «электронного правительства» или ИС «Мониторинг», подтвержденных актом сверки по государственным услугам оказанных с нарушением сроков, 0,02 штрафных баллов за несвоевременное или ошибочное представление информации государственным органом в ИС «Мониторинг» за каждый зафиксированный факт. Сумма вычитаемых из итоговой оценки государственного органа за представление недостоверной информации штрафных баллов не должна превышать 5 баллов.

54. Сумма вычитаемых штрафных баллов за несвоевременное представление информации государственным органом в ИС «Мониторинг» рассчитывается по следующей формуле:

$$Z = 0.02 * (L1 - L2) \leq 5$$

Z – итоговая оценка центрального государственного /местного исполнительного органа за предоставление несвоевременной информации в ИС «М о н и т о р и н г » ;

L1 – общее количество нарушений сроков оказания государственных услуг, зафиксированных в ИС «Мониторинг»;

L2 – количество заявок, отображенных со статусом нарушенного срока оказания государственной услуги, возникших по техническим причинам на стороне шлюза «электронного правительства» и ИС «Мониторинг».

55. Информация по выявленным фактам отражается в разделе «Выводы и рекомендации» заключения о результатах оценки эффективности деятельности государственного органа.

6. Пере проверка данных, содержащихся в отчетной информации оцениваемых государственных органов

56. Пере проверка достоверности данных, содержащихся в отчетной информации оцениваемых государственных органов (далее – Пере проверка) осуществляется Агентством и Министерством в соответствии с пунктом 51 С и с т е м ы .

57. Пере проверка осуществляется непосредственно в оцениваемом государственном органе путем анализа подтверждающих документов (ведомственные отчеты, протокола, письма, результаты проверок других государственных органов и другое), а также просмотра информационных систем.

58. Сроки проведения пере проверки определяются Графиком.

7. Порядок обжалования результатов оценки

59. Порядок обжалования результатов оценки осуществляется в соответствии с главой 6 Системы.

60. Со дня получения заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг оцениваемый государственный орган в случае несогласия с результатами оценки в течение пяти рабочих дней направляет в Агентство и Министерство возражения с подтверждающими документами.

В случае отсутствия возражений к результатам оценки оцениваемый государственный орган в течение пяти рабочих дней со дня получения заключения представляет в Агентство соответствующее уведомление. По истечении установленного срока возражения оцениваемых государственных органов не принимаются.

61. Для рассмотрения возражений в Агентстве формируется Специальная комиссия, в состав которой входят сотрудники Агентства и Министерства, не участвовавшие в оценке государственных органов, представивших возражения. Количество и состав специальной комиссии определяется Агентством самостоятельно, но не менее 5 человек.

62. В течение пяти рабочих дней со дня получения возражений от оцениваемых государственных органов с подтверждающими документами, Агентством и Министерством формируются и вносятся на рассмотрение специальной комиссии Таблицы разногласий по результатам оценки (далее – Таблица разногласий) по форме согласно приложению 10 к настоящей Методике.

63. Специальная комиссия проводит заседания по рассмотрению возражений и определению объективности результатов оценки, на которые приглашаются представители оцениваемых государственных органов, подавших возражения, заинтересованных отраслевых центральных государственных органов, а также сотрудники, участвовавшие в оценке государственных органов.

64. По результатам заседаний Специальной комиссии Таблицы разногласий дорабатываются, подписываются председателем Специальной комиссии и доводятся до сведения оцениваемого государственного органа.

65. В течение пятнадцати календарных дней со дня получения возражений от оцениваемых государственных органов Агентство направляет в рабочий орган Экспертной комиссии и оцениваемые государственные органы, обоснованные заключения о принятии либо непринятии возражений. В случае принятия возражений, скорректированные заключения о результатах оценки эффективности деятельности государственных органов одновременно направляются в оцениваемые государственные органы, представивших возражения.

66. Заключение Агентства о принятии либо непринятии возражений являются окончательными и обжалованию не подлежат.

67. Министерством в Агентство ежегодно до 15 февраля предоставляется информация по критерию «соблюдение сроков оказания государственных услуг» из ИС «Мониторинг» в разрезе государственных услуг и государственных органов.

8. Реорганизация или упразднение оцениваемого государственного органа

68. В случае реорганизации или упразднения оцениваемого государственного органа в первом полугодии оцениваемого года оценка данного государственного органа осуществляется в рамках оценки государственного органа-правопреемника и учитывается при расчете итогового балла оценки государственного органа-правопреемника.

69. В случае реорганизации или упразднения оцениваемого государственного органа во втором полугодии оцениваемого года оценка его деятельности не осуществляется, а результаты анализа деятельности данного государственного органа учитываются при разработке рекомендаций и предложений, данных по итогам оценки государственному органу-правопреемнику.

70. При реорганизации или упразднении оцениваемого государственного органа в период с начала года, следующего за оцениваемым периодом, до установленных графиком оценки сроков представления государственными органами отчетных данных оценка данного государственного органа осуществляется с учетом результатов за оцениваемый период.

Результаты оценки по переданным функциям и полномочиям передаются в качестве рекомендаций в государственный орган-правопреемник.

П р и л о ж е н и е 1
к М е т о д и к е о ц е н к и
к а ч е с т в а о к а з а н и я
г о с у д а р с т в е н н ы х у с л у г

К р и т е р и и и п о к а з а т е л и **д л я о ц е н к и к а ч е с т в а о к а з а н и я г о с у д а р с т в е н н ы х у с л у г,** **п р е д о с т а в л я е м ы х ц е н т р а л ь н ы м и г о с у д а р с т в е н н ы м и о р г а н а м и**

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Весовое значение
Процессные критерии		
1	Количество новых государственных услуг, включенных в Реестр	3
2	Степень оптимизации и автоматизации государственных услуг	25
Результативные критерии		

3	Обеспечение качества оказания государственных услуг	25
3.1	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	15
3.2	Эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг	10
4	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами	25
5	Обеспечение доступности государственных услуг	25
5.1	Уровень информированности услугополучателей о порядке получения государственных услуг	15
5.2	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения	10

П р и л о ж е н и е 2
к М е т о д и к е о ц е н к и
к а ч е с т в а о к а з а н и я
г о с у д а р с т в е н н ы х у с л у г

К р и т е р и и и п о к а з а т е л и
д л я о ц е н к и к а ч е с т в а о к а з а н и я г о с у д а р с т в е н н ы х у с л у г,
п р е д о с т а в л я е м ы х м е с т н ы м и и с п о л н и т е л ь н ы м и о р г а н а м и

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Весовое значение
Результативные критерии		
1	Обеспечение качества оказания государственных услуг	45
1.1	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	25
1.2	Эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг	20
2	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами	25
3	Обеспечение доступности государственных услуг	30
3.1	Уровень информированности услугополучателей о порядке получения государственных услуг	15
3.2	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения	15

П р и л о ж е н и е 3
к М е т о д и к е о ц е н к и
к а ч е с т в а о к а з а н и я
г о с у д а р с т в е н н ы х у с л у г
Ф о р м а

З а к л ю ч е н и е о р е з у л ь т а т а х о ц е н к и к а ч е с т в а о к а з а н и я
г о с у д а р с т в е н н ы х у с л у г

(наименование центрального государственного органа)

(отчетный период)

№	Критерии оценки	Оценка
Процессные критерии		
1	Количество новых государственных услуг, включенных в Реестр	
2	Степень оптимизации и автоматизации государственных услуг	
Результативные критерии		
3	Обеспечение качества оказания государственных услуг	
4	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами	
5	Обеспечение доступности государственных услуг	
	Общая оценка по критериям	
	Поправочный коэффициент	
	Вычет штрафных баллов	
	Итоговая оценка с учетом поправочного коэффициента и вычета штрафных баллов	

Анализ эффективности деятельности центрального государственного органа по критериям оценки:

1. По критерию «количество новых государственных услуг, включенных в Реестр»:

2. По критерию «степень оптимизации и автоматизации государственных услуг»:

3. По критерию «обеспечение качества оказания государственных услуг»:

4. По критерию «удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами»:

5. По критерию «обеспечение доступности государственных услуг»:

Выводы и рекомендации:

Заместитель Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы _____ (подпись)
расшифровка подписи)

Руководитель структурного подразделения Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы, ответственного за оценку и контроль качества оказания государственных услуг _____ (подпись)
расшифровка подп

«__» _____ 20__ г.

Приложение 4
к Методике оценки
качества оказания
государственных услуг

Форма

**Заключение о результатах оценки качества оказания
государственных услуг**

(наименование местного исполнительного органа)

(отчетный период)

№	Критерии оценки	Оценка
Результативные критерии		
1	Обеспечение качества оказания государственных услуг	
2	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами	
3	Обеспечение доступности государственных услуг	
	Общая оценка по критериям	
	Поправочный коэффициент	
	Вычет штрафных баллов	
	Итоговая оценка с учетом поправочного коэффициента и вычета штрафных баллов	

Анализ эффективности деятельности центрального государственного органа по критериям оценки:

1. По критерию «обеспечение качества оказания государственных услуг»:

2. По критерию «удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами»:

3. По критерию «обеспечение доступности государственных услуг»:

Выводы и рекомендации:

Заместитель Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы

_____ (подпись) (расшифровка подписи)

Руководитель структурного подразделения Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы, ответственного за оценку и контроль качества оказания государственных услуг

_____ (подпись) (расшифровка под

« ___ » _____ 20__ г.

Приложение 5
к Методике оценки
качества оказания
государственных услуг
Форма

Заключение о результатах оценки качества оказания государственных услуг в электронном формате по критерию «степень оптимизации и автоматизации государственных услуг» и показателю «доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения»

(наименование центрального государственного/
местного исполнительного органа)

(отчетный период)

№	Критерии/показатели оценки	Оценка
1	Степень оптимизации и автоматизации государственных услуг	
2	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения	
3	Своевременность оказанных услуг, поступивших с портала «электронного правительства»	
4	Своевременность оказанных услуг, поступивших с портала «электронного лицензирования»	
	Общая оценка	

Анализ эффективности деятельности центрального государственного/местного исполнительного органа по показателям оценки:

1. По критерию «Степень оптимизации и автоматизации государственных услуг»:

2. По показателю «Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения»:

3. По показателю «Своевременность оказанных услуг, поступивших с портала «электронного правительства»:

4. По показателю «Своевременность оказанных услуг, поступивших с портала «электронного лицензирования»:

Выводы и рекомендации:

Вице-министр по инвестициям и развитию Республики Казахстан _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Председатель Комитета информации, информатизации и связи Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан _____
(подпись) (расшифровка под
«__» _____ 20__ г.

Приложение 6
к Методике оценки
качества оказания
государственных услуг

Порядок оказания государственных услуг

№	Способ оказания государственной услуги	Балл
1.	Электронная государственная услуга, оказываемая через портал «электронного правительства», а также через центры обслуживания населения	25

2.	Электронная государственная услуга, оказываемая только через портал «электронного правительства» (не оказываемая через центры обслуживания населения)	20
3.	Государственная услуга, оказываемая традиционным способом только через центры обслуживания населения	15
4.	Государственная услуга, оказываемая традиционным способом на альтернативной основе (в государственном органе и через центры обслуживания населения)	10
5.	Государственная услуга, оказываемая традиционным способом, только в государственном органе	0

П р и л о ж е н и е 7
к М е т о д и к е о ц е н к и
к а ч е с т в а о к а з а н и я
г о с у д а р с т в е н н ы х у с л у г

Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами

№	Уровень удовлетворенности услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами	Балл
1.	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами от 9,5 баллов до 10 баллов	25
2.	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами от 9,0 баллов до 9,4 баллов	22
3.	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами от 8,5 баллов до 8,9 баллов	19
4.	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами от 8,0 баллов до 8,4 баллов	15
5.	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами от 7,5 баллов до 7,9 баллов	12
6.	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами от 7,0 баллов до 7,4 баллов	10
7.	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами от 6,5 баллов до 6,9 баллов	7
8.	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами от 6,0 баллов до 6,4 баллов	5
9.	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами от 5,5 баллов до 5,9 баллов	3
10.	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами ниже 5,4 баллов	0

П р и л о ж е н и е 8
к М е т о д и к е о ц е н к и
к а ч е с т в а о к а з а н и я
г о с у д а р с т в е н н ы х у с л у г

Доступность государственных услуг

№	Уровень доступности государственных услуг	Балл
1.	Уровень информированности услугополучателей о порядке получения государственных услуг от 9,1 баллов до 10 баллов	15
2.	Уровень информированности услугополучателей о порядке получения государственных услуг от 8,1 баллов до 9,0 баллов	12

3.	Уровень информированности услугополучателей о порядке получения государственных услуг от 7,1 баллов до 8,0 баллов	10
4.	Уровень информированности услугополучателей о порядке получения государственных услуг от 6,1 баллов до 7,0 баллов	7
5.	Уровень информированности услугополучателей о порядке получения государственных услуг от 5,1 баллов до 6,0 баллов	3
6.	Уровень информированности услугополучателей о порядке получения государственных услуг ниже 5,0 баллов	0

П р и л о ж е н и е 9
к М е т о д и к е о ц е н к и
к а ч е с т в а о к а з а н и я
г о с у д а р с т в е н н ы х у с л у г
Ф о р м а

А К Т С В Е Р К И

по итогам перепроверки данных, содержащихся в отчетной информации

*(наименование центрального государственного органа/
местного исполнительного органа)*

(отчетный период)

№	Наименование	Вычитаемые балл
1	Несвоевременное представление отчетной информации	
2	Представление неполной информации	
3	Представление недостоверной информации	
ВСЕГО:		

1. Согласно Графику оценки срок представления государственным органом отчетной информации: «___» _____ 201__ года.

Фактическая дата представления отчетной информации: «___» _____ 201__ года.

Вычет составляет: _____ балла.

2. Представлена неполная информация, в том числе отсутствуют следующие элементы (приложения, разделы, таблицы, значения показателей и др.), предусмотренные установленными требованиями к структуре отчетной информации:

- 1) _____
- 2) _____

Вычет составляет: _____ балла.

3. Представлена недостоверная информация. В ходе перепроверки выявлены следующие несоответствия действительности фактов:

1) _____

2) _____

Вычет составляет: _____ балла.

ИТОГОВЫЙ ВЫЧЕТ: _____ балла.

Представитель _____ Агентства
Республики _____ Казахстан _____ по
делам _____ государственной
службы _____ и _____ противодействию
коррупции, должность _____
(дата) (подпись) (расшифровка подписи)

Представитель _____
оцениваемого _____
государственного _____
органа, должность _____
(дата) (подпись) (расшифровка подписи)

Приложение 10
к Методике оценки
качества оказания
государственных услуг
Форма

Таблица разногласий по результатам оценки

(наименование центрального государственного органа)

(отчетный период)

№	Заключение Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции	Рекомендация Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции	Возражение оцениваемого государственного органа	Решение по итогам обжалования	Примечан
1					
2					
3					

Общий балл с учетом итогов обжалования составил ____.

Председатель комиссии _____
(подпись) (расшифровка подписи)

С итогами обжалования ознакомлен: _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Представитель
государственного органа

оцениваемого

« ____ » _____ 20 ____ г.

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»
Министерства юстиции Республики Казахстан